

## DAFTAR ISI

	<b>Hlm.</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	<b>14</b>
A. Pengertian Pelayanan Kesejahteraan Sosial.....	14
B. Konsep Kinerja Organisasi .....	22
C. Pengukuran Kinerja Organisasi .....	25
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	28
1. Kemampuan .....	28
1.1. Pendidikan & Pelatihan.....	28
1.2. Keterampilan/Keahlian .....	31
1.3. Manajemen Penempatan dan Pengaturan Pegawai .....	33
2. Sikap/Tingkah Laku Pegawai .....	34
2.1. Frekuensi Kehadiran Tepat Waktu Dalam Melaksanakan Tugas .....	36
2.2. Responsibilitas .....	36
2.3. Hubungan Antara Pimpinan dan Staf .....	37
E. Kerangka Pikir.....	41

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	46
	A. Jenis Penelitian.....	46
	B. Lokasi dan Unit Analisis.....	47
	C. Definisi Konseptual .....	48
	D. Definisi Operasional .....	50
	E. Jenis dan Sumber Data .....	51
	F. Teknik Pemilihan Informan .....	52
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	53
	H. Teknik Analisa Data.....	54
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	55
	A. Sejarah Singkat UPTD PSMJ Banda Aceh.....	55
	B. Tugas dan Fungsi.....	57
	C. Sasaran Pelayanan.....	61
	D. Prosedur Penerimaan.....	61
	E. Tahapan Pelayanan.....	62
	F. Komposisi Pegawai.....	63
	G. Bagan Struktur Organisasi UPTD PSMJ.....	64
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	66
	A. Kinerja Organisasi UPTD PSMJ Banda Aceh.....	67
	B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	76
	1. Kemampuan Pegawai UPTD PSMJ.....	76
	1.1. Kualitas SDM Pegawai.....	76
	1.2. Tingkat Pendidikan Pegawai.....	77
	1.3. Latar Belakang Pendidikan Pegawai.....	79
	1.4. Manajemen Pengaturan dan Penempatan Pegawai.....	83
	2. Sikap/Tingkah Laku Pegawai UPTD PSMJ Banda Aceh.	86
	2.1. Frekuensi Kehadiran Tepat Waktu dalam Melak- sanakan tugas.....	86
	2.2. Tingkat Responsibilitas Pegawai.....	88
	2.3. Hubungan Antara Pimpinan dan Staf.....	90
	C. Keterkaitan antara Variabel Kemampuan pegawai, Sikap/Tingkah laku pegawai, dengan Kinerja Organisasi....	94



<b>BAB VI P E N U T U P</b>	98
A. Kesimpulan.....	98
B. S a r a n.....	99

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1	Jenis dan jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.....	4
2	Komposisi Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD PSMJ.....	63
3	Jumlah Anak Didik menurut Jenis Kelamin .....	68
4	Jumlah Anak Didik berdasarkan Daerah Tingkat II .....	70
5	Kategori Keberhasilan Siswa menurut Kesuaian Pekerjaan dengan Keterampilan yang diterima .....	71
6	Jenis Keterampilan yang di ikuti Siswa .....	73
7	Komposisi Pegawai UPTD Panti Sosial Meuligoe Jroh Naguna B.Aceh berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal .....	78
8	Jumlah dan Komposisi Pegawai UPTD Panti Sosial Meuligoe Jroh Naguna B.Aceh yang berlatar belakang Pendidikan Kesejahteraan Sosial .....	81
9	Komposisi Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Sosial Provinsi NAD...	85
10	Frekuensi Rapat Kerja antara Kepala dan Para Kasie UPTD Panti Sosial Meuligoe Jroh Naguna B.Aceh.....	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar  
Halaman

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Alur Pikir Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial ....   | 45 |
| 2 | Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Panti Sosial Meuligoe Jroh Naguna Banda Aceh Tahun 2001..... | 93 |